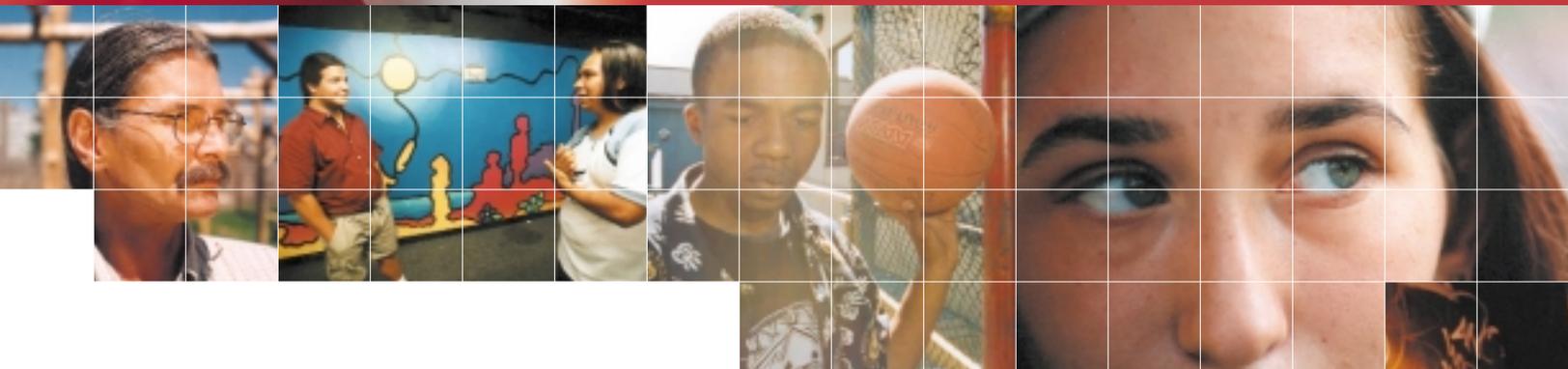


*Initiative nationale
pour les sans-abri*

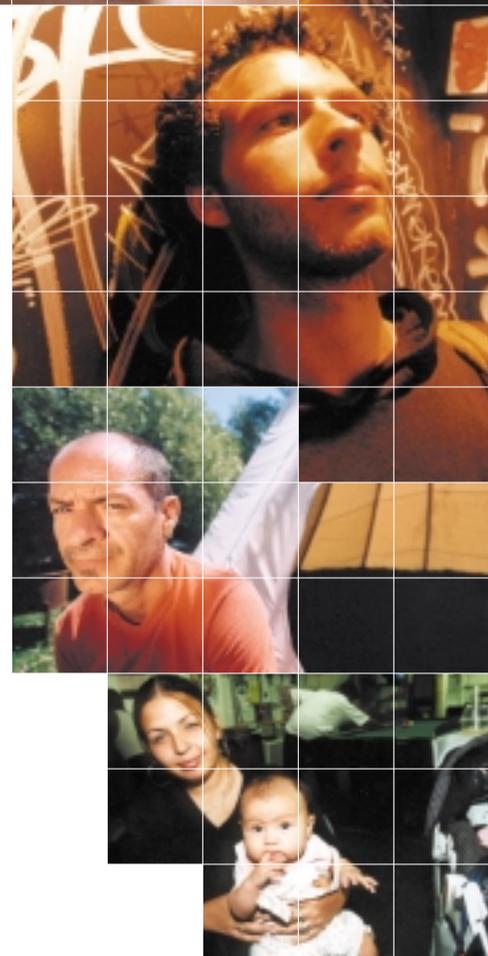
*National Homelessness
Initiative*



**Surmonter l'opposition
communautaire aux
projets d'hébergement
pour les sans-abri
s'inscrivant sous
l'Initiative nationale
pour les sans-abri**

Septembre 2003

Jeannie Wynne-Edwards



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Les opinions exprimées dans ce document publié par le Secrétariat national pour les sans-abri sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions du Secrétariat ou du gouvernement du Canada

Pour obtenir une copie supplémentaire de ce document visitez notre site Internet :
http://www.sans-abri.gc.ca/publications/nimby/workingpaper/nimby_f.pdf

Ou communiquez avec :

Jeannie Wynne-Edwards
Secrétariat national pour les sans-abri
Place du Portage Phase II, 7ième Étage
165 rue Hôtel de Ville
Gatineau (Québec)
K1A 0J2

Téléphone: (819) 956-8529
Télécopieur : (819) 994-4211

Copyright © Jeannie Wynne-Edwards, 2003

Papier
ISBN: 0-662-67905-9
N° de catalogue: RH4-24/2004

Internet / PDF
ISBN: 0-662-75687-8
N° de catalogue: RH4-24/2004F-PDF

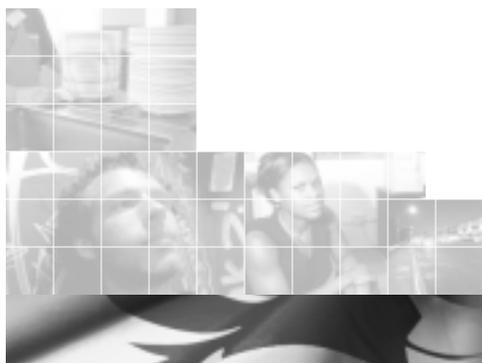
Avant-propos

L'analyse de 14 études de cas menées dans sept villes situées dans cinq provinces a permis aux auteurs du présent document de recenser les manifestations du syndrome « pas dans ma cour », les leçons apprises et les pratiques exemplaires au moyen desquelles surmonter ce type d'opposition à la mise en place d'installations d'hébergement, comme les refuges d'urgence, les logements de transition, les logements supervisés et les logements abordables, qui sont destinés aux hommes et aux femmes sans abri, à leur famille ou à tous ceux qui risquent de devenir sans-abri. En comprenant mieux les craintes et les enjeux qui sous-tendent l'opposition du type « pas dans ma cour » et en appliquant la théorie du conflit, les auteurs ont pu formuler des recommandations pour aider les fournisseurs communautaires de services sociaux, les planificateurs urbains et les responsables gouvernementaux à surmonter les problèmes du genre au moment de planifier, de concevoir et de mettre en œuvre des projets d'hébergement dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri.

Introduction

« Nous ne voulons pas de vous ici! » titrait un article paru dans le Toronto Star du 31 août 2002¹. Ce cri d'un citoyen exprime bien l'opposition à l'égard du projet visant à déménager un refuge pour sans-abri dans son quartier du nom d'Iroquois Ridge à Oakville, en Ontario. Ce citoyen, dont la maison se trouve en face du lieu proposé pour la création d'un refuge de 40 lits sur un terrain de 1 500 pieds carrés, a ajouté : « Nous allons nous battre bec et ongles contre ce projet! [...] Ne comprenez-vous pas que nous ne voulons pas de vous ici? Il n'y a rien d'autre à ajouter! » Ces sentiments, partagés par des voisins d'Iroquois Ridge, ne sont pas particuliers à cette collectivité. À vrai dire, il s'agit là d'un exemple du phénomène en croissance que constitue l'opposition communautaire à une utilisation non souhaitée d'un terrain dans leur quartier. L'expression courante pour désigner ce comportement est le syndrome « pas dans ma cour »!

Pour contester l'implantation d'installations d'hébergement dans leur quartier, les tenants de ce syndrome font habituellement état de la valeur immobilière à la baisse, du trafic et des crimes à la hausse, et de la répartition inéquitable des services sociaux. Toutefois, l'analyse des études de cas démontre que ces objections cachent souvent des peurs et des préoccupations sous-jacentes qui, a-t-on constaté, découlent d'un manque de participation des opposants, d'un problème de connaissance ou de compréhension de la situation et de leur crainte du changement, de la menace qu'ils perçoivent. Dans le cas de l'itinérance, l'importance du syndrome « pas dans ma cour » est rehaussée par les préjugés et le sectarisme à l'endroit des sans-abri, le tout découlant des stéréotypes qui leur sont accolés.



¹ 'We don't want you people here' (31 août 2002), Toronto Star, p. A12

Initiative nationale pour les sans-abri

En décembre 1999, le gouvernement du Canada lançait l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), d'une durée de trois ans au coût de 753 millions de dollars. L'initiative visait à s'assurer que les collectivités, dans l'ensemble des provinces et des territoires, puissent accéder aux programmes, services et soutiens leur permettant d'atténuer le problème d'itinérance. Compte tenu de l'ampleur et de la gravité de la situation, ainsi que du fait que le délai de trois ans ne suffisait pas à concrétiser les promesses de l'Initiative, le gouvernement du Canada a annoncé dans son budget 2003 qu'il prolongeait l'INSA de trois ans en injectant une somme supplémentaire de 405 millions de dollars. En vertu de cette initiative, les collectivités jouiront des soutiens voulus pour poursuivre la mise en œuvre de mesures visant à aider les personnes et les familles sans abri à atteindre et à conserver leur autonomie.

L'INSA a pour objet de soutenir les efforts communautaires. Tout en comprenant qu'il faut d'abord répondre aux besoins urgents, le gouvernement du Canada a également réalisé que l'approche retenue devait soutenir un plan à long terme à l'échelon communautaire. En tout, 61 collectivités dans tout le pays ont réuni les fournisseurs de services et tous les paliers de gouvernement, élaboré des plans détaillés et soutenu des projets qui répondent aux besoins des sans-abri et des collectivités touchées. On a formé de nombreux partenariats, financé plus de mille projets et offert aux sans-abri des soutiens nouveaux et mieux coordonnés².

² Pour de plus amples renseignements sur l'Initiative nationale pour les sans-abri du gouvernement du Canada, visiter le site <http://www.sans-abri.gc.ca>



Itinérance et syndrome « pas dans ma cour »

Le syndrome « pas dans ma cour » est une question importante à prendre en considération au moment de mettre en œuvre des programmes d'hébergement ou de prestation de services dans le cadre de l'INSA, et il demeure un obstacle continu dans la mise sur pied de refuges d'urgence, de logements supervisés, de logements de transition et de logements abordables pour les sans-abri. Les conséquences du syndrome « pas dans ma cour » peuvent être lourdes au chapitre des prix et des retards liés à ce type d'opposition au projet même ainsi qu'au chapitre des répercussions connexes sur la clientèle de sans-abri et les fournisseurs de services communautaires. En outre, une telle opposition risque de mettre en péril les gains réalisés à ce jour dans la mobilisation des efforts et des ressources communautaires pour atténuer le problème d'itinérance. Les seuls coûts à verser pour contrer le syndrome « pas dans ma cour » par le biais d'une planification officielle et des commissions d'appel provinciales peuvent très bien dépasser les ressources disponibles, les capacités et l'expertise des fournisseurs de services aux sans-abri. Le problème touche la prestation de services à toutes les collectivités. Après avoir mené une évaluation nationale de l'INSA³, Alderson-Gill et associés ont déclaré que chacune des collectivités interrogées (20) situaient le syndrome « pas dans ma cour au nombre des problèmes qu'ils prévoyaient ou qu'ils avaient eu à affronter (Rick Gill, entrevue personnelle, 14 mars 2003). Il faut offrir un solide soutien aux groupes communautaires, aux collectivités et aux fournisseurs de services qui doivent composer avec une telle opposition à la mise en œuvre de projets dans le cadre de l'INSA.

Dear et Wilton (1996) ont examiné la hausse du syndrome « pas dans ma cour » au cours de la dernière décennie et décrivent les répercussions de ce type d'opposition sur une collectivité :

Au cours de la dernière décennie, l'augmentation du nombre de personnes dans le besoin s'est accompagnée d'une vague montante d'activisme local et de comportements du type « pas dans ma cour ». Le résultat a été un nombre alarmant de conflits sur le choix d'un emplacement, dont les coûts ont été principalement assumés par la collectivité, les exploitants des installations et les clients. La colère, la frustration et les dissensions causées par une proposition d'emplacement peuvent endommager de façon irréparable un tissu communautaire; les batailles juridiques prolongées et d'autres formes d'opposition locale peuvent démoraliser et miner financièrement les fournisseurs de services; les clients peuvent se voir refuser de façon temporaire ou permanente l'accès à des soins et à une aide dont ils ont grandement besoin. (p. 5).

L'itinérance comporte à la fois des coûts humains et économiques pour les sans-abri ainsi que pour la collectivité en général. Plus longtemps les gens sont sans-abri, plus il en coûte cher de les soutenir (p. ex. les hospitalisations d'urgence, les établissements correctionnels, etc.) et plus grand est le tribut prélevé sur leur estime de soi et leur capacité à s'aider. Les études ont démontré que l'offre d'un refuge sécuritaire peut mener à une réduction de l'itinérance, améliorer la stabilité et fournir une plus grande qualité de vie aux personnes souffrant d'une maladie mentale, de toxicomanie et de maladies chroniques. Il s'agit là de solutions plus rentables et nécessitant moins de fonds ou de subventions du gouvernement que les formes d'interventions conventionnelles, comme l'hospitalisation, les soins en période de crise, l'incarcération ou l'institutionnalisation (Non-Profit Housing Association of Northern California, 2000).

³ Le rapport d'évaluation complet de l'INSA est affiché sur le site <http://www.sans-abri.gc.ca>



Le secrétariat national pour les sans-abri

Le Secrétariat national pour les sans-abri (SNSA) a pour mission d'aider à atténuer le problème de l'itinérance et à promouvoir la compréhension de l'enjeu à l'échelle nationale, ce en favorisant la création de partenariats novateurs. Il doit également habiliter les collectivités locales afin qu'elles prennent en charge la situation et les réponses requises pour contrer l'itinérance.

Le SNSA assure le leadership politique et soutient les programmes de l'INSA au nom du gouvernement du Canada. Il travaille étroitement avec les facilitateurs régionaux et locaux en matière d'itinérance et fournit des conseils aux réseaux de prestation de services qui mettent en œuvre les projets de l'INSA. En outre, le SNSA voit à l'élaboration de cadres de responsabilité, de gestion des risques et d'évaluation, à la collecte et à l'analyse de données pertinentes ainsi qu'à la production de comptes rendus sur les résultats de l'INSA et sur les leçons apprises.

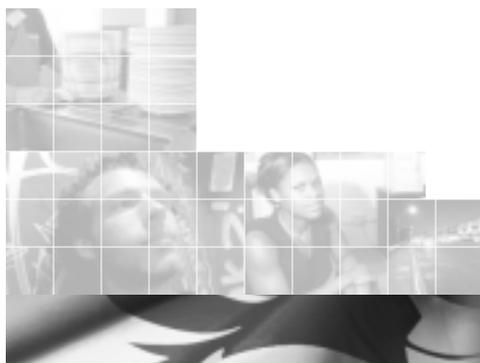
Au moment de parrainer cette étude, il est souhaitable que l'on élabore des lignes directrices utiles pour aider les fournisseurs de services, les groupes communautaires et les agences gouvernementales à éviter les négociations et confrontations souvent coûteuses et fastidieuses lorsque le syndrome « pas dans ma cour » atteint un paroxysme. À cette fin, il faut concevoir des systèmes ou des méthodes pour réduire, gérer et peut-être prévenir ce syndrome, et intégrer ces systèmes et méthodes dans le cadre stratégique global, y compris les modalités de l'INSA ainsi que les phases de planification et d'élaboration des projets s'inscrivant sous l'INSA. Il est également souhaitable que les pratiques exemplaires et les leçons apprises collectées par le biais de l'analyse des études de cas soient une ressource valable pour ceux qui peuvent devoir composer avec des problèmes du genre « pas dans ma cour » dans l'avenir.



Définition du syndrome « pas dans ma cour »

Wolch et Dear (1993) définissent le syndrome « pas dans ma cour » comme étant des attitudes protectionnistes et des tactiques restrictives/oppositionnelles adoptées par des groupes communautaires pour contrer des exploitations non souhaitées dans leur quartier (p. 179). Au fil des ans, le syndrome « pas dans ma cour » a servi à décrire l'opposition publique à un vaste éventail de modifications proposées dans les environnements locaux, y compris des lieux d'enfouissement, des sites d'évacuation des déchets dangereux, des aéroports, des prisons, des centrales d'électricité et même des établissements d'enseignement postsecondaire (White & Ashton, 1992). Toutefois, une partie de cette opposition, dirigée par exemple contre des centrales nucléaires, ont peut-être davantage à voir avec un point de vue politique sur la question qu'avec le fait que l'endroit proposé se trouve à proximité de la résidence d'une personne. Ce type d'opposition est souvent désignée sous le nom de syndrome « pas dans la cour de personne ».

Le syndrome « pas dans ma cour » aux fins de la présente étude est utilisé dans un sens plus étroit pour décrire les opposants aux nouveaux lotissements qui reconnaissent qu'une installation est nécessaire, mais s'opposent à ce qu'elle se situe dans leur localité. La pertinence et l'importance du syndrome « pas dans ma cour » dans le cas du choix de l'emplacement des installations d'hébergement pour sans-abri est que la grande majorité des gens reconnaissent la nécessité de ces installations, mais qu'ils s'opposent, comme le démontre chacune des études de cas, à ce qu'on les construise dans leur quartier. Ainsi, on recense de façon répétée dans les études de cas des citations du genre « nous ne sommes pas opposés aux refuges, mais nous ne les voulons pas ici ». L'opposition au choix de l'emplacement de ces installations dans ces cas était l'affaire d'un petit groupe de gens unis non pas par une position politique sur la question de l'itinérance, mais plutôt par leur proximité géographique à l'emplacement proposé pour le refuge. Ces sentiments envers les sans-abri se constatent dans presque chaque quartier, peu importe son statut économique ou social. Par conséquent, la question qui se pose, comme l'indique le titre du présent document, est la suivante : si ce n'est pas ici, alors où?



Burningham (2000) prévient que l'expression « pas dans ma cour » est aujourd'hui si fermement liée à des réponses restreintes et intéressées aux modifications environnementales locales qu'il semble problématique et déroutant d'utiliser l'expression dans des cas où on ne recense pas de telles suppositions négatives. Elle estime que ce syndrome est un jugement de valeur qui sert à sanctionner ici une protestation et là à en miner une autre. Les opposants dans de tels différends voient le syndrome « pas dans ma cour » comme un terme péjoratif et sont au fait que s'ils vivent près d'un endroit faisant l'objet d'une proposition de projet, on pourrait interpréter leur opposition de cette façon. Toutefois, le fait de vivre dans la localité est également un facteur important pour les objecteurs, puisqu'ils peuvent s'y fonder pour faire valoir leur connaissance et leur expérience à l'échelon local et ainsi contrer les évaluations d'experts qui, eux, ne vivent pas dans le secteur.

Par conséquent [les opposants] sont aux prises avec un genre de dilemme : ils sont souvent enthousiastes pour revendiquer leur identité locale, mais ont également besoin d'écarter l'implication selon laquelle leur protestation se limite au syndrome « pas dans ma cour » [p. 1].

L'analyse des études de cas révèle que l'opposition aux installations d'hébergement pour les personnes sans-abri est souvent alimentée par la peur des répercussions négatives de l'installation sur leur quartier et des préjugés envers les clients sans abri servis dans ces installations. Le syndrome « pas dans ma cour » dans ces cas est chargé d'une connotation négative étant donné qu'il s'agit d'un type d'opposition par lequel on tente de manipuler les processus démocratiques existants, souvent sous l'apparence d'une critique constructive pour satisfaire les intérêts personnels et contrôler l'utilisateur final du développement proposé. Il est important de noter que la discrimination des gens par le recours au zonage est appelée « zonage humain » et a été déclarée illégal par la Cour suprême du Canada (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2001).



Éthique du syndrome « pas dans ma cour »

Il est important d'établir dès le départ que toutes les préoccupations soulevées par les citoyens dans le cadre des processus démocratiques ne sont pas nécessairement mauvaises et que, de ce fait, les processus démocratiques sont intrinsèquement bons. De plus, les processus de zonage et d'approbation des permis à l'échelon municipal ont joué un rôle important sur le plan historique en protégeant les droits et les intérêts des propriétaires individuels.

Le syndrome « pas dans ma cour » dans une société libérale-démocrate peut être vu comme un produit dérivé de la tension continue entre la liberté de choix individuelle et l'empiétement possible sur les droits des autres qu'implique une telle liberté (White & Ashton, 1992). On s'efforce constamment d'équilibrer la liberté individuelle et la responsabilité collective en matière de logements publics et de services et soutiens en hébergement. L'article 25(1) de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies indique que :

Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté⁴. (Nations Unies, 1948, article 25(1))

À l'opposé cependant, les politiques sur le zonage d'après l'utilisation des terrains ont porté sur les droits immobiliers individuels et la possession d'une propriété. Plotkin (1987) soutient que la meilleure façon d'expliquer le zonage est de le définir comme étant l'armure protectrice publique des propriétés foncières dans une nation qui tient pour coupables les intrus (p. 23).

⁴ Voir aussi les articles 12, 22 et 23 (3), où l'on dit que chacun a droit à un supplément lui assurant une existence conforme à la dignité humaine.



Le contexte du syndrome « pas dans ma cour »

La fréquence du syndrome « pas dans ma cour » s'est accrue ces 30 dernières années, précipitée en cela par la désinstitutionnalisation de divers groupes de gens handicapés et les différentes formes de logements communautaires dont on a besoin, comme les familles d'accueil, les foyers collectifs et les logements supervisés pour les gens qui quittent ces institutions (Piat, 2000). Bien que le public appuie généralement l'idée de la désinstitutionnalisation, les résidents réagissent négativement à l'idée d'un logement communautaire dans leur quartier. Takahashi (1998) relie l'intensification du syndrome « pas dans ma cour » dans les années 1980 et 1990 à l'expansion de l'itinérance en Amérique du Nord durant cette période.

Selon Taylor et Dear (1981), trois facteurs clés peuvent prédire le déclenchement du syndrome « pas dans ma cour » : la proximité géographique, les caractéristiques de la clientèle et la nature de l'installation. La première a trait à l'emplacement de l'installation proposée par rapport aux citoyens d'une collectivité. Une étude de Toronto a démontré une « baisse compatible avec la distance », c'est-à-dire que l'intensité de l'opposition baisse en fonction de l'éloignement de l'installation par rapport à une résidence (Taylor & Dear, 1981). Les deuxième et troisième facteurs (caractéristiques de la clientèle et nature de l'installation) donnent à entendre que certains groupes de clients et types d'installations risquent d'engendrer plus de résistance que d'autres.

Comme le suggère le tableau ci-dessous, différents types de services sociaux engendrent différents niveaux d'opposition communautaire. Certaines installations résidentielles ou centres de jour/de soir engendrent peu d'animosité, sinon aucune, de la part des voisins; dans d'autres cas, les projets seront stoppés à l'étape de la planification ou même abandonnés complètement en raison du feu nourri de l'opposition.



Trois niveaux d'acceptabilité	
Accueil à bras ouverts	<ul style="list-style-type: none"> • École • Garderie • Foyer de soins • Hôpital • Clinique de santé mentale
Accueil mitigé	<ul style="list-style-type: none"> • Foyer collectif (aliénation mentale) • Refuge pour sans-abri • Centre de rééducation pour alcooliques • Centre de désintoxication
Opposition absolue	<ul style="list-style-type: none"> • Installation pour personnes souffrant de maladies mentales • Centre Commercial • Foyer collectif (pour sidéens) • Manufacture • Dépotoir • Prison

(Adapté d'un document de Daniel Yankelovich Group, 1990)

Selon Dear et Wilton (1998), les problèmes d'emplacement comportent trois dimensions principales : les caractéristiques de la collectivité d'accueil, l'installation elle-même et la population cliente. La structure sociale, politique, économique et physique de la collectivité d'accueil aura une incidence profonde sur la réticence des citoyens à accepter des installations de services sociaux prêtant à controverse. Parallèlement, l'installation elle-même (son apparence, la réputation de l'organisme promoteur, et les aspects de ses activités quotidiennes) influera également sur l'accueil que lui réservera la collectivité concernée. La clientèle prévue peut également avoir une incidence marquée sur la réponse du voisinage. Les gens stigmatisés sont considérés comme constituant un groupe particulier : ce sont « les autres », les « étrangers ». Le peu de cordialité qu'on leur réserve comporte habituellement divers degrés.

Les sans-abri sont souvent stigmatisés en raison du manque de connaissances et de compréhension à l'égard de l'itinérance au Canada (ses causes, ses caractéristiques et son ampleur) et, par conséquent, des notions stéréotypées qui les définissent. La stigmatisation liée aux sans-abri peut aider à expliquer pourquoi le syndrome « pas dans ma cour » est si courant et à la hausse à l'égard de la création d'installations d'hébergement pour les sans-abri.



Le cycle du syndrome « pas dans ma cour »

Dear (1992) décrit le syndrome « pas dans ma cour » comme un processus cyclique en trois étapes, la première étant la phase « juvénile », alors que le projet est annoncé et que les citoyens vivant à proximité expriment leur indignation, habituellement en termes brusques et irrationnels. La seconde phase est celle de la « l'adulte », alors que les deux parties rassemblent leurs partisans et que le débat se transforme en tribune publique, dans un cadre quelque peu plus rationnel et objectif. Les stratégies qu'utilisent les opposants au cours de cette phase prennent diverses formes, telles que l'envoi d'une lettre aux politiciens locaux et aux médias, des campagnes publiques et des manifestations et, à l'occasion, de la violence. En coordination avec ces mesures, les opposants utiliseront des mécanismes de planification de l'utilisation des sols pour empêcher les projets de développement, étant donné qu'il faut souvent un permis spécial pour une installation de services sociaux dans un quartier résidentiel. Si les promoteurs ne peuvent procéder de plein droit, ils risquent alors de devoir surmonter de sérieux obstacles pour obtenir la permission nécessaire.

Enfin, il y a la phase « âgée », à savoir la période de résolution des conflits, qui est souvent longue, coûteuse et épuisante. On a habituellement recours à un certain genre de processus professionnel, politique ou juridique pour résoudre la situation. Dans ces cas, la partie ayant le plus de résistance et de ressources a tendance à l'emporter. Malheureusement, dans le cas des fournisseurs de services communautaires pour les sans-abri, les coûts et les retards liés à cette phase du conflit sont souvent trop lourds à assumer. Par conséquent, il est important d'éviter une escalade du conflit. Si l'on s'appuie sur la théorie du conflit, les stratégies d'acceptation communautaire doivent commencer au moment où le conflit se trouve encore en phase « juvénile ».



Intervention fédérale et juste part

Tel que décrit plus tôt, le syndrome « pas dans ma cour » peut engendrer un dilemme moral chez les décideurs, qui tenteront d'équilibrer la liberté individuelle et la responsabilité collective sous forme de logements publics. Selon Plunkett (1998), les responsabilités municipales les plus difficiles et controversées impliquent la planification et la réglementation de l'utilisation des terrains (p. 13). Dans le cas du gouvernement du Canada, ce débat se complique d'enjeux de compétence entre les gouvernements fédéral, provinciaux et locaux.

Dans le cadre de la trousse de changements apportés à la loi néerlandaise, leur Parlement a présenté, à propos du syndrome « pas dans ma cour », un projet de loi visant à accélérer les procédures pour permettre la création de nouveaux logements et limiter l'influence des citoyens, organisations et pouvoirs locaux dont l'opposition témoignait, estime-t-on, d'un mépris du « bien commun ». Wolsink (1994) prévient que le dépôt du projet de loi en vertu de la loi néerlandaise pose un enjeu axé sur la politique de la force. Cet enjeu présume un intérêt supérieur, qui transcende les intérêts des autres, particulièrement s'ils ont la capacité de faire valoir leurs propres intérêts. Toujours selon Wolsink, si le pouvoir a une plus grande force de décision que les arguments, les décisions relatives au choix d'un emplacement engendreront de graves conflits.

Par conséquent, Wolsink évoque un agencement de six hypothèses implicites sur lesquelles repose le syndrome « pas dans ma cour » dans le cas du projet de loi néerlandaise.

1. Le modèle décisionnel visant à déterminer l'emplacement d'une installation locale est fastidieux.
2. Les projets en cause représentent des intérêts supérieurs à ceux de la population locale.
3. Tout le monde s'entend sur l'utilité de ces installations.
4. Tout le monde préfère que ces installations ne se trouvent pas dans leur propre cour.
5. Tout le monde préfère que ces installations se retrouvent dans la cour de quelqu'un d'autre.
6. Les attitudes et les opinions qui se combinent pour engendrer le syndrome « pas dans ma cour » sont statiques (p. 3).

Le projet de loi concernant le syndrome « pas dans ma cour » repose sur l'hypothèse de base selon laquelle l'opposition publique est uniquement causée par des attitudes liées au syndrome « pas dans ma cour ». Il s'agit là d'une manière extrême de donner suite à ce syndrome puisqu'il n'y a pas place à des préoccupations publiques légitimes. Des politiques du genre qui ratissent aussi large sont fondamentalement problématiques et peuvent mettre en péril les processus démocratiques créés pour protéger les droits individuels. Cela dit, l'idée d'une intervention fédérale dans l'intérêt commun mérite une prise en considération active.



Aux États-Unis, le gouvernement fédéral a élaboré des programmes et offert des ressources pour permettre aux organisations et fournisseurs de services locaux de déroger aux décisions municipales relatives à l'emplacement des installations, en évoquant des pratiques discriminatoires et des politiques sur la « juste part ». Les politiques concernant « la juste part » visent à corriger les tendances en matière de planification qui ont favorisé l'emplacement en quantité disproportionnée d'installations de services sociaux dans certaines collectivités, l'objectif étant d'assurer une répartition égale de telles installations dans tous les quartiers. Le défi consiste à déterminer le nombre et le type d'installations qui serait équitable. En 1989, la ville de New York a demandé à sa commission de planification d'élaborer des critères qui :

[...] promeuvent la répartition équitable parmi les collectivités du fardeau et des avantages liés aux installations urbaines [...] en tenant dûment compte des répercussions sociales et économiques de telles installations sur les secteurs environnants [*traduction*] (Weisberg, 1993, p. 94).

Le programme a été mis en œuvre en 1991 après consultation auprès des 59 commissions de planification de la ville et cinq présidents de quartier. Selon Barbara Weisberg, directrice exécutive adjointe du service de planification, l'élaboration des critères était centrée sur une consultation rapide et franche avec les collectivités et prenait en considération les préoccupations d'équité et d'efficacité (p. 94). Les critères ont été appliqués une première fois au moment où le maire a annoncé des plans visant la construction de 24 petits refuges dans toute la ville. Cependant, le fait que la détermination des emplacements se soit déroulée de manière juste et coopérative n'a pas atténué le niveau de manifestation du syndrome « pas dans ma cour ». Joseph Rose (1993) a rapporté que la décision avait pratiquement déclenché une guerre civile urbaine. Les quartiers, quelles que soient les races qui y habitaient, ont réagi de manière extrêmement vigoureuse, soutenant que leurs collectivités avaient été injustement ciblées.

Il ne faut pas minimiser l'importance de ce débat. L'enjeu est le conflit entre deux principes valides, soit le droit de chacun de jouir de sa propriété en toute tranquillité et le devoir de l'État de venir en aide aux moins fortunés par le biais de soutiens et de services sociaux. En comprenant bien la théorie du conflit ainsi que la théorie de la gestion des conflits, on dispose de voies et moyens de reconnaître et de respecter les deux principes pour le mieux-être de tous.



Méthode

Aux fins du présent mandat, on a retenu 14 études de cas en fonction des critères suivants :

Critères de sélection des études de cas	
Représentation régionale	On a sélectionné des études de cas dans diverses collectivités du Canada, notamment en Colombie-Britannique, en Ontario, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.
Taille de la collectivité	Les études de cas représentent un profil des villes canadiennes, allant des grands centres métropolitains (p. ex. Toronto et Vancouver) aux petites collectivités (comme Charlottetown) et des collectivités éloignées (Sudbury).
Type de développement	La sélection reposait également sur le type de développement (entre autres, des rénovations ou de nouvelles constructions).
Type d'installation	Les études de cas étaient choisies de manière à représenter des projets s'inscrivant dans le continuum de services pour les personnes et les familles sans abri, allant des refuges d'urgence aux logements de transition et logements supervisés, en passant par les logements abordables.
Population cliente cible	On s'est également efforcé de s'assurer que les études de cas représentaient divers groupes de clients cibles, y compris les personnes et les familles sans abri, les femmes qui fuyaient un climat de violence, les ex-contrevenants et les Autochtones aux prises avec un problème d'itinérance ou qui risquaient de se retrouver dans une telle situation.
Résultat	On a aussi fait un effort pour s'assurer qu'il y aurait des cas représentant des projets fructueux et des propositions qui ont échoué afin de déterminer s'il y avait des facteurs identifiables pouvant contribuer à l'un ou l'autre des résultats.

On trouve des profils complets des études de cas⁵ pour chacune des 14 études de cas sélectionnées. Ces profils comprennent : une description de projet, les processus communautaires, les préoccupations, les résultats, les pratiques exemplaires et les leçons apprises.

Les incidents liés au syndrome « pas dans ma cour » sont documentés dans l'étude de cas à des fins :

- de comparaison, afin de déterminer les éléments communs et les différences;
- d'analyse des préoccupations et enjeux sous-jacents;
- de collecte des pratiques exemplaires et des leçons apprises.

⁵ Communiquer avec Jeannie Wynne-Edwards au SNSA pour obtenir les profils complets des études de cas.

Groupes d'opposition et de répondants

La partie suivante résume le point de vue des groupes d'opposition et des groupes de répondants concernés par les études de cas.

Groupes d'opposition (par ordre d'importance)	
1.	Voisins immédiats
2.	Citoyens locaux
3.	Écoles (comités parents-élèves)
4.	Entreprises (Associations d'affaires communautaires)

Groupes de répondants
Fournisseurs de services
Planificateurs municipaux
Conseillers locaux
Conseils municipaux provinciaux
Organismes de financement (comme les gouvernements fédéral et provinciaux)

Dans la plupart des cas étudiés, l'opposition communautaire est l'affaire des citoyens du quartier, dont la résidence est adjacente ou qui vivent dans la même collectivité. La définition de collectivité, dans un tel contexte, peut varier d'un rayon d'une rue (voisins adjacents) à un plus grand rayon englobant, par exemple, six rues. La collectivité peut également inclure des entreprises locales et des écoles ou d'autres installations dans le voisinage du projet proposé.

Les répondants dans un conflit engendré par le syndrome « pas dans ma cour » sont ceux qui doivent répondre aux objections. Il s'agit des décideurs que les citoyens animés du syndrome tentent d'influencer, et qui sont responsables en bout de ligne du résultat du conflit. Selon les études de cas examinées, on a recensé cinq principaux groupes de répondants à ceux qui font opposition à leur projet.



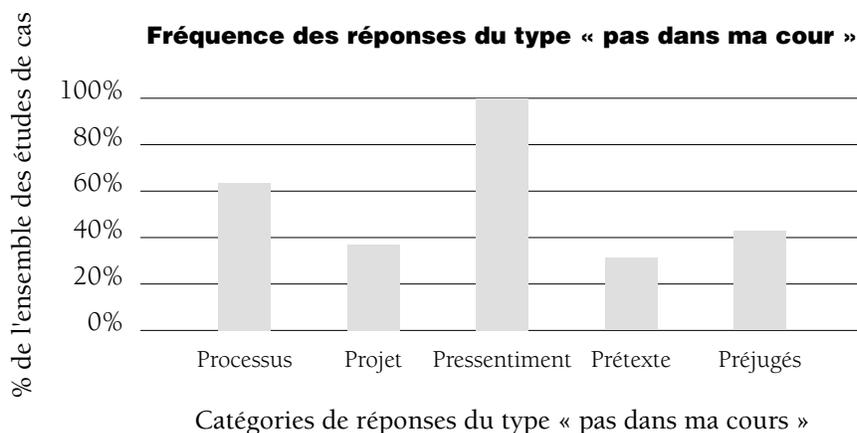
Cinq types d'objections liées au syndrome « pas dans ma cour »

Selon White et Ashton (1992), il existe cinq types d'objections typiques liées au syndrome « pas dans ma cour » en ce qui a trait aux logements : le processus, le projet, le pressentiment, le prétexte et le préjugé.

(Tableau adapté de White & Ashton, 1992)

Cinq types d'objections liées au syndrome « pas dans ma cour »	
Processus	Objections qui ont trait aux critiques à l'endroit des règlements sur l'utilisation des terrains et au processus de participation du public.
Projet	Objections qui ont trait aux caractéristiques physiques de la proposition.
Pressentiment	Objections grandement hypothétiques concernant la proposition, qui ne sont pas confirmées ou soutenues par des preuves.
Prétexte	Observations indiquant que l'enjeu n'est pas exclusivement relié au processus même, mais à des conditions préalables ou à des expériences antérieures avec des projets du genre dans la collectivité.
Préjugés	Objections qui visent clairement ou implicitement les occupants du logement proposé.

Si l'on applique la méthode de White et Ashton (1992), qui classe en cinq catégories les objections aux logements liées au syndrome « pas dans ma cour », l'analyse des études de cas révèle que chacun des cinq types est prédominant. Le tableau ci-dessous résume l'importance des objections relevées dans les études de cas sélectionnées. On a recensé des préoccupations du type « pressentiment » dans 100 % des cas étudiés.



La section suivante présente les conclusions des études de cas selon les cinq types d'objections recensées par White et Ashton (1992). Chaque type d'objections est assorti d'une liste de préoccupations particulières soulevées, des pratiques exemplaires recensées et des leçons apprises des études de cas. En regroupant des préoccupations communes selon ces cinq types d'objections, les schémas en opposition et les méthodes pour les surmonter deviennent évidents.

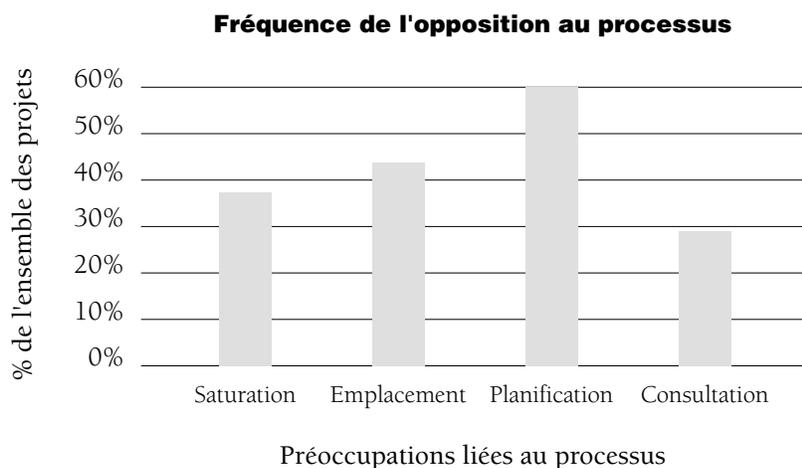
Type d'objection : Processus

Objections qui ont trait aux critiques à l'endroit des règlements sur l'utilisation des terrains et au processus de participation du public.

Ce type d'opposition « pas dans ma cour » est démontrée dans 64 % des cas examinés. Quatre sous-domaines d'opposition distincts se dégagent de ce type d'opposition, à savoir :

1. *La sur-saturation de services dans le secteur* : les citoyens ont le sentiment que la collectivité a déjà fait sa part et s'inquiètent des répercussions durables sur leur quartier de la prestation de tels services.
2. *Emplacement* : bien que les citoyens admettent que l'installation est nécessaire, ils ne la veulent pas à l'endroit proposé.
3. *Planification* : les citoyens ont le sentiment que la proposition n'est pas compatible avec les plans de développement de la ville ou du quartier. Les objections reposent sur des principes de planification.
4. *Consultation* : les objections sont fondées sur un manque réel ou perçu de participation aux processus de planification, d'élaboration et de décision liés au projet.

La fréquence à laquelle se produit chacun de ces sous-types d'opposition est résumée dans le tableau ci-dessous :



Pratiques exemplaires et leçons apprises concernant les objections liées au processus :

- Les promoteurs de projet n'auraient pas dû présumer : a) que le rezonage n'était pas nécessaire et b) qu'ils n'avaient pas eu besoin du soutien communautaire compte tenu du fait qu'ils avaient travaillé auparavant à seulement une demi-rue de là.
- Compte tenu de l'absence d'arrêté administratif (qui aurait été intégré en raison de droit acquis si un tel arrêté avait existé), ils auraient pu ouvrir les portes de l'installation et fonctionner, mais ils souhaitaient obtenir du soutien et travailler avec le système.
- Recherchez des propriétés avec un zonage adéquat pour en faire l'achat dans le cadre du projet puisqu'il faudra au moins six à neuf mois pour négocier le rezonage avec la ville.
- Assurez-vous de jouir du soutien communautaire général et que le zonage est adéquat avant d'acheter la propriété.
- Assurez-vous que votre projet est poursuivi dans un vaste cadre stratégique social relié aux logements sociaux ou à un plan d'action communautaire.
- Démontrez à la collectivité à quoi pourrait servir le terrain sans leur approbation, c'est-à-dire s'il était dans un zonage industriel ou un zonage pouvant servir à une proposition de densité supérieure.
- « Prenez une situation négative et améliorez-la ». Ce faisant, vous pouvez effectivement faire taire toute opposition, même si elle est cachée sous des prétextes rationnels.
- Le soutien des décideurs est crucial pour des enjeux nécessitant un projet qui s'éloigne de l'utilisation prévue.
- L'obtention de l'approbation de la ville, sans le soutien communautaire, engendre des répercussions. Exemple : dans le cadre de la construction d'un projet, l'organisation a dû abattre un arbre. Un voisin a immédiatement téléphoné à la ville pour se plaindre. Autre exemple : un entrepreneur en bâtiments se stationne sur le trottoir, de sorte qu'un citoyen appelle la ville pour s'en plaindre.
- Évitez les années électorales, car la pression politique exercée par des commettants mécontents peut être de trop, même pour les conseillers dont la tendance sociale est la plus forte. Un nouveau conseil de ville avec un mandat de plusieurs années peut travailler en votre faveur.
- Une autorité active et capable en matière de logements civiques peut accélérer le processus et engendrer des résultats plus positifs.
- Soyez au fait de vos droits sur le plan juridique.



- Assurez-vous que votre projet met à contribution de multiples partenaires.
- Assurez-vous que votre organisation dispose du mandat correspondant pour faire le travail (ainsi que les compétences techniques requises pour entreprendre le travail).
- Établissez un budget approprié en ce qui a trait aux ressources techniques, aux planificateurs, aux avocats et à l'équipe chargée de la conception du projet.
- Abordez le conseil de ville et d'autres décideurs clés en adoptant le point de vue selon lequel la collectivité dans son ensemble a une question à régler (à savoir, des femmes qui fuient un climat de violence dans une maison d'hébergement requise à Sudbury). Indiquez qu'il ne s'agit pas de voir la chose comme un gain du fournisseur de services ou du promoteur de projet, mais plutôt comme un avantage pour la collectivité qui obtient ainsi les services dont elle a besoin.
- Il faut se montrer prudent avec les économies liées à l'achat de quelques lots résidentiels versus un bien industriel plus coûteux étant donné que ces économies peuvent être rapidement dissipées par les coûts qu'engendrent l'opposition et les retards. De façon générale, la plupart ont le sentiment que les endroits se trouvant dans un zonage industriel sont plus acceptables sur le plan social pour ce type d'installation et peuvent faire l'objet d'une moindre opposition communautaire. À l'opposé cependant, les emplacements industriels peuvent ne pas fournir le contexte communautaire requis pour l'installation.
- Mobiliser les leaders communautaires (sur le plan politique et social ainsi que la GRC) dans le processus, ce depuis l'analyse du problème et le besoin connexe de services jusqu'à l'exercice de pressions pour obtenir le soutien.
- Assurez-vous que votre projet s'effectue en vertu d'un vaste cadre politique social pour les logements sociaux ou d'un plan d'action communautaire. Cela est important pour donner suite aux préoccupations fondées sur des principes de planification ainsi que pour obtenir le soutien politique local du projet.
- Il est important de mettre à contribution les participants dans le processus pour obtenir leur soutien. Toutefois, cette approche ne constitue pas une solution garantie dans tous les cas. Il faut également prendre en considération les enjeux sous-jacents et les craintes alimentant le syndrome « pas dans ma cour », ce par des activités d'information et de sensibilisation.



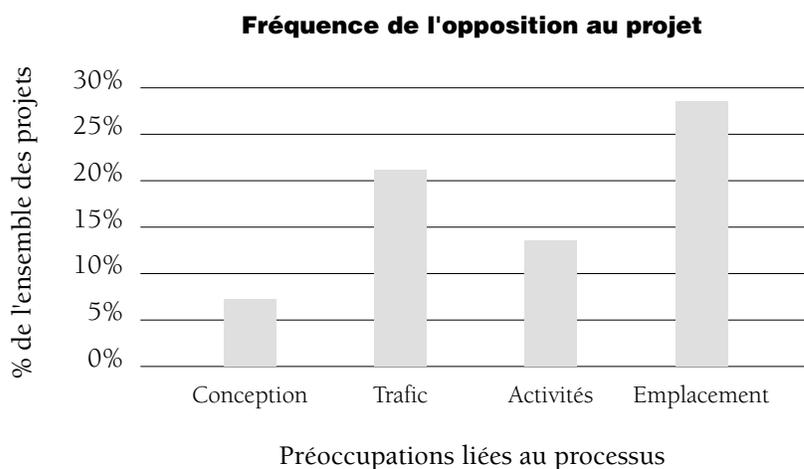
Type d'objection : Projet

Objections qui ont trait aux caractéristiques physiques de la proposition

Les objections du type « pas dans ma cour » qui sont liées au projet sont recensées dans 36 % des cas étudiés. De ce nombre, on dégage quatre principaux sous-types d'objections au projet :

1. *Conception* : les objections reliées à la structure de l'immeuble et à la conception même du projet.
2. *Trafic* : objections qui portent sur l'augmentation connexe perçue en ce qui a trait au trafic par suite de la mise en place de la nouvelle installation, et préoccupations concernant l'aiguillage du trafic proposé dans la conception du projet.
3. *Fonctionnement* : préoccupations concernant les opérations du projet ou de l'installation proposé, y compris des préoccupations entourant la sécurité et la supervision de la population que l'installation servira.
4. *Emplacement* : des préoccupations concernant l'emplacement sont soulevées dans plusieurs cas étudiés. Certains soutiennent que l'emplacement ne convient pas pour les besoins de la clientèle proposée, alors que d'autres s'inquiètent de la sécurité compte tenu de la proximité de l'endroit aux écoles et aux résidences pour personnes âgées.

La fréquence avec laquelle surviennent ces sous-types d'oppositions à un projet est résumée dans le tableau ci-dessous.



Pratiques exemplaires et leçons apprises concernant objections « pas dans ma cour » du « type projet »

- La crédibilité de l'organisme promoteur est cruciale.
- Assurez-vous que votre organisation dispose du mandat correspondant pour faire le travail (ainsi que les compétences techniques requises pour entreprendre le travail). Cela vous permet de donner suite aux préoccupations fondées sur des principes de planification et la conception du projet, et peut vous aider à dégager et à résoudre les peurs réelles des citoyens qui peuvent alimenter l'opposition.
- Créez un comité directeur pour le projet en mettant à contribution les intervenants clés, et faites en sorte que le projet soit intégré dans le programme de planification urbain.
- Concevez un projet qui répond aux critères préétablis concernant les besoins de la clientèle.
- Gardez vos amis à proximité et vos ennemis encore plus près. Déterminez vos principaux opposants et faites-les participer au processus de manière valable.
- Retenez les services d'un architecte, qui peut travailler avec la collectivité à la conception et à l'intégration de leurs idées. Ne tardez pas à faire participer la collectivité à l'exercice de conception de manière à éviter que les coûts ne doublent. Demandez à l'architecte de décrire en détail les choses que permet ou non l'emplacement avec les fonds dont on dispose.
- Informez les gens que les services sont ouverts à tous et pourraient bien servir un jour à un membre de la famille dans le besoin.
- Prévoyez dans la proposition de refuge la mise en place d'un point d'accès communautaire informatisé avec connexion Internet, dont toute la collectivité pourra se servir.
- Faites valoir que la création de refuges améliore la qualité de vie du voisinage puisqu'on éliminera, dans la foulée, les maisons de chambres insalubres. Le refuge sera supervisé, le profil des occupants est connu et l'installation doit respecter des codes sanitaires.
- Établissez des règles et des directives claires, et ne vous en détournez pas.
- Calculez adéquatement la durée de votre consultation auprès des collectivités afin qu'elles ne puissent profiter stratégiquement du processus de demande officielle de votre projet pour mener leur opposition.
- Élaborez des ententes de bon voisinage.



- Démontrez que le projet cadre dans le plan urbain officiel.
- Mettez à profit l'expérience d'autres collectivités dont les approches ont bien fonctionné.
- Dans la mesure du possible, faites appel aux services et entreprises de la localité pour mettre l'installation sur pied.
- Cernez les intervenants tôt dans le processus et mettez-les à contribution l'un après l'autre.
- Établissez le plus tôt possible un comité consultatif représentatif, en y intégrant les opposants.
- Assurez-vous de la mise en place d'une équipe professionnelle de gestion des projets pour les demandes logistiques.
- Les préoccupations légitimes exprimées par la collectivité au chapitre de la planification peuvent être très utiles dans la conception du projet. Dans tous les cas où les plans et la conception proposés ont fait l'objet d'une critique constructive, le projet s'en trouve amélioré. La plupart du temps, cela permet aux voisins de mieux comprendre les considérations propres à l'emplacement choisi.
- Il est souhaitable que les organisations appliquent des directives sur la façon d'exercer avec succès une pression sur les responsables urbains.
- Retenez bien que, même si vous invitez les voisins à assister à des séances d'information, ils n'y vont pas pour entendre votre planification de projet, mais plutôt pour exprimer leurs craintes.
- Les fournisseurs de services peuvent parrainer les réunions au cours desquelles les suggestions des voisins peuvent être sollicitées et, le cas échéant, intégrées dans la conception. Toutefois, il est important de s'entendre sur des règles de base et des attentes afin d'éviter tout désappointement.
- Les études de cas ont permis de retirer une importante leçon en observant les différences dans le niveau de force et d'opposition entre une collectivité fortunée et une autre moins nantie. Les collectivités plus riches ont tendance à disposer de plus de ressources, d'un plus grand poids politique et de connaissances plus grandes pour contester le projet. Les promoteurs de projet devraient prendre ce fait en considération au moment de concevoir leur stratégie d'acceptation communautaire.



Type d'objection : Pressentiment

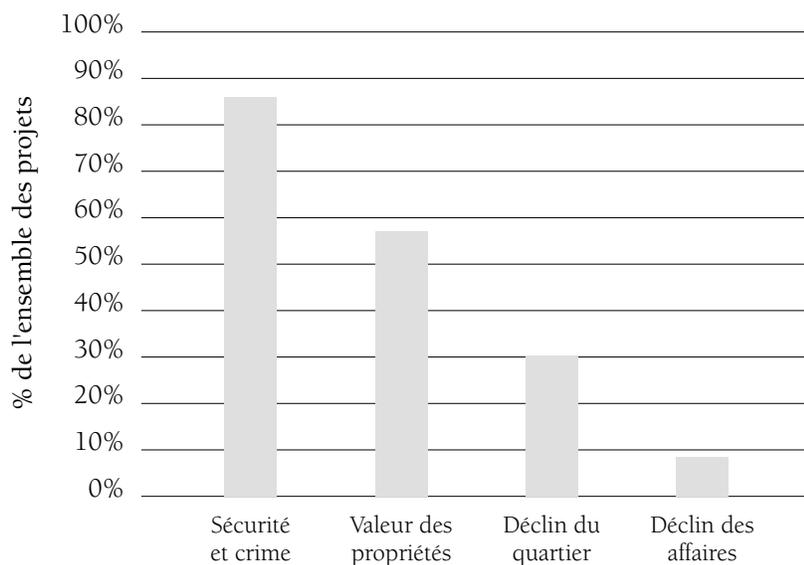
Objections grandement hypothétiques concernant la proposition, qui ne sont pas confirmées ou soutenues par des preuves.

Ce type d'opposition s'inscrivant dans le syndrome « pas dans ma cour » est de loin le plus fréquent dans les études de cas. En fait, les opposants dans chacun des 14 cas ont démontré de telles réactions. On a pu dégager quatre sous-types d'opposition du type pressentiment :

1. *Sécurité et crime* : les objections du voisinage reposent sur des préoccupations de sécurité et la perception afférente selon laquelle la mise en place de l'installation et l'arrivée de la clientèle dans le quartier favoriseront une hausse de la criminalité.
2. *Valeurs des propriétés* : les citoyens du quartier craignent que la valeur de leur maison et de leur propriété ne baisse compte tenu du fait que l'installation se trouve à proximité.
3. *Déclin du quartier* : on s'inquiète également d'une baisse globale perçue dans le voisinage et de la perte de son caractère en raison de la mise en place de l'installation dans la collectivité.
4. *Déclin des affaires* : dans un cas, le milieu local des affaires craignait que l'installation n'entraîne une détérioration du quartier et une diminution connexe des affaires.

Le tableau ci-dessous présente la fréquence avec laquelle se produisent les quatre sous-types d'opposition dans la catégorie « pressentiment ».

**Fréquence de l'opposition
fondée sur des pressentiments**



Préoccupations fondées sur des pressentiments

Pratiques exemplaires et leçons apprises concernant l'opposition du type « pressentiment »

- L'éducation est un élément important. En démystifiant les craintes concernant les clients et l'installation, une association peut être en mesure d'amener les opposants à se rallier au projet.
- L'engagement de l'église est important.
- Soyez proactif dans l'animation des assemblées publiques.
- Amenez les médias et les journaux locaux à participer à l'exercice d'éducation publique et de promotion de votre organisation.
- Au nombre des outils utiles pour aider les organisations à faire face au syndrome « pas dans ma cour », mentionnons un guide et un plan de sensibilisation publique, ainsi que des lignes directrices de sensibilisation et de mobilisation des médias.
- Organisez vos faits avant de rencontrer la collectivité. Il est crucial de pouvoir répondre aux questions de manière informée et juste.
- Visitez le voisinage pour sensibiliser les gens et vous faire une idée de la façon dont les voisins et les intervenants clés réagiraient à votre projet.
- Il est important de mener un travail de fond à propos des préoccupations des voisins. Le fait de prévoir ces préoccupations permettra de fournir l'information, les ressources et les experts voulus pour, d'entrée de jeu, réfuter les mythes.
- Développez de bonnes relations de travail avec les médias. Il est utile d'avoir un seul porte-parole qui communiquera un message cohérent à propos du projet, et il est bon de pouvoir compter sur une personne-ressource disponible. Le coordonnateur pour les sans-abri de la ville de Charlottetown a développé des relations positives avec les médias et était toujours disponible et empressé de participer aux efforts liés à la question des sans-abri.
- De façon générale, ceux qui participaient aux réunions communautaires étaient là uniquement parce le projet se trouvait « dans leur cour », et ils ne seraient pas intéressés à participer au processus de planification urbain.
- Ne présumez pas (a) : que les arrêtés municipaux ne poseront pas problème même si le zonage pour l'immeuble est adéquat, et b) que des promoteurs, parce qu'ils avaient travaillé auparavant à seulement une demi-rue de là, n'avaient pas eu besoin du soutien communautaire.
- Faites valoir que la création de refuges améliore la qualité de vie du voisinage puisqu'on éliminera, dans la foulée, les maisons de chambres insalubres. Le refuge sera supervisé, le profil des occupants est connu et l'installation doit respecter des codes sanitaires.
- La clientèle cible peut avoir une incidence sur le niveau d'opposition. Si le projet avait concerné les femmes, on croit que la réaction n'aurait pas été la même.



- Le choix du moment est important. Il est difficile de traiter avec les opposants s'ils sont déjà bouleversés.
- Si le conseil de ville avait participé à l'atelier sur le syndrome « pas dans ma cour », il aurait pu aider à rallier les opposants. Leur appui est crucial.
- Développez un climat de confiance dans le quartier. Soyez ouvert et cherchez à vous intégrer au voisinage et non pas à vous en cacher.
- Préparez des messages positifs sur l'installation et faites-les valoir auprès des opposants. Continuez à répéter de façon claire les mêmes messages clés.
- Il est primordial d'obtenir le soutien de la police pour atténuer les préoccupations liées à la sécurité.
- Mettez les médias à contribution de manière positive.
- Retenez les services d'un agent immobilier local pour fournir des preuves à l'appui que l'argument selon lequel les refuges amènent une baisse de la valeur immobilière n'est pas valable.
- Fournissez des statistiques et de l'information de la ville et du service policier afin de résoudre les préoccupations de sécurité communautaires. Certains voisins inquiets ont eux-mêmes appelé la police pour lui poser des questions.
- Mettez sur pied un comité consultatif communautaire qui participera à l'élaboration du projet. C'est là une fonction importante puisqu'elle donne une voie de sortie à ces opposants qui ont fermement et publiquement dénoncé le projet au sein de leur propre collectivité. Leur participation au comité consultatif est une façon pour eux de sauver leur honneur compte tenu du fait que le reste de la collectivité a déjà commencé à soutenir le projet ou, du moins, a cessé de s'y opposer.
- Obtenez le soutien du journal local et invitez-le à publier des lettres dans le Courrier des lecteurs ainsi que des articles favorables au refuge.
- Habituellement, les gens qui ne viennent pas aux réunions pour soutenir les projets assistent uniquement à celles qui rassemblent les opposants.
- Il faut renseigner les collectivités sur les enjeux plus généraux tout au long du processus d'élaboration du projet. On ne peut concrétiser les stratégies de sensibilisation et d'éducation du public à la faveur d'une seule réunion publique.
- Établissez un dialogue à l'échelon communautaire (portant par exemple sur la création de quartiers plus sécuritaires) au moment de se pencher sur les préoccupations individuelles.
- Entrenez des vérifications de la sécurité communautaire pour évaluer les niveaux de telle sécurité et situer l'installation proposée dans le contexte du voisinage. L'approche peut être utile pour détourner l'attention des gens de l'installation même afin de la porter sur les lacunes actuelles dans le quartier. L'évaluation pourrait également servir à négocier des éléments de la mise en place du projet, comme l'éclairage et l'aménagement paysager.



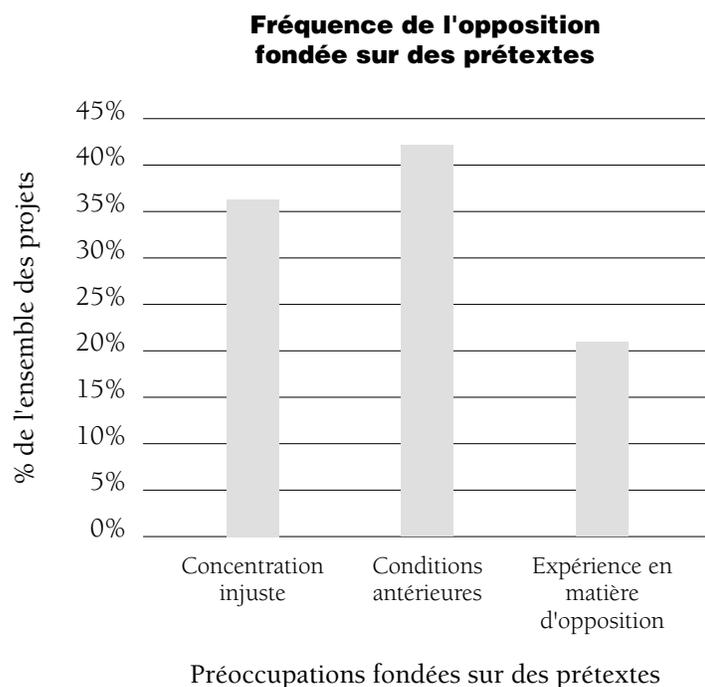
Type d'objection : Prétexte

Observations indiquant que l'enjeu n'est pas exclusivement relié au processus même, mais à des conditions préalables ou à des expériences antérieures avec des projets du genre dans la collectivité.

On a recensé des objections du type « prétexte » liées au syndrome « pas dans ma cour » dans 29 % des cas étudiés. Trois sous-groupes se dégagent de ce type d'opposition :

1. Une concentration injuste : les citoyens font opposition en évoquant une concentration injuste et une saturation des services du genre dans le voisinage. Par conséquent, l'opposition n'était pas concentrée uniquement sur la proposition même, mais plutôt sur la perception des citoyens selon laquelle la collectivité avait déjà fait sa part.
2. Conditions préalables : les opposants font valoir que la collectivité a déjà vécu des expériences négatives liées à des installations du genre et ils craignent que le projet n'exacerbe les problèmes sociaux existants dans le quartier.
3. Expérience en matière d'opposition : bien que les opposants n'évoquent pas le fait que la collectivité ait déjà fait l'expérience d'une objection à des projets de développement dans le passé, on observe que cette expérience a eu une incidence sur l'ampleur et la force de résistance de la collectivité dans les études de cas.

Le tableau ci-dessous illustre la fréquence avec laquelle se produisent les trois sous-types d'opposition dans la catégorie « prétexte ».



Pratiques exemplaires et leçons apprises concernant l'opposition du type « prétexte »

- Évitez de devenir le bouc émissaire de la collectivité pour d'autres problèmes communautaires et axez l'attention sur le projet qui vous intéresse.
- Évitez de devenir le bouc émissaire de la frustration des gens à l'égard d'enjeux sociaux plus vastes entourant l'itinérance, et concentrez l'attention sur les services et soutiens requis dans la situation actuelle.
- Soyez au fait que la collectivité peut percevoir votre projet comme étant la goutte d'eau qui fait déborder le vase.
- Les collectivités qui ont déjà mené dans le passé une campagne d'opposition officielle peuvent se sentir habilitées par leur connaissance des processus politiques et avoir des attentes plus grandes quant à leur capacité d'enrayer le processus. Ces personnes et ces collectivités peuvent également avoir une sensibilité accrue à l'égard des processus politiques.
- Les organisations devraient évaluer l'expérience préalable de la collectivité avant d'évaluer une stratégie d'acceptation communautaire.

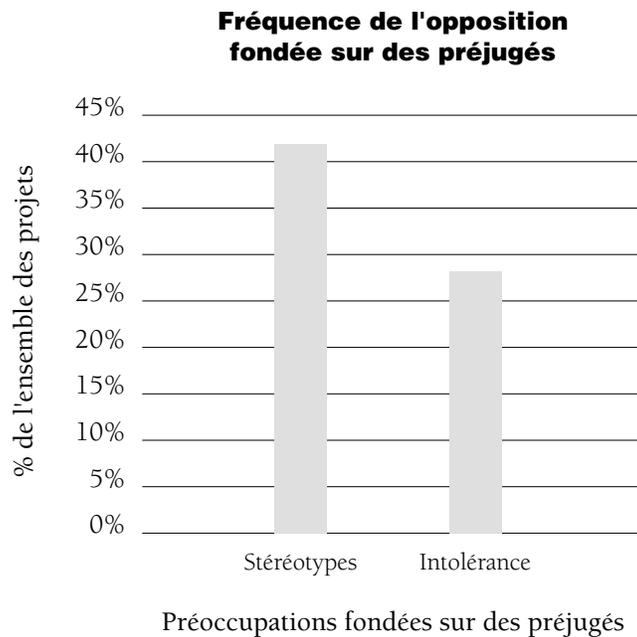


Type d'objection : Préjugé

Objections qui visent clairement ou implicitement les occupants ou la proposition de logement.

On a recensé des objections fondées sur des préjugés dans 43 % des cas étudiés. Cette opposition découle de l'intolérance à l'égard de la clientèle visée par l'installation et des stéréotypes qui leur sont accolés.

Le tableau ci-dessous offre un résumé de la fréquence à laquelle se produit chacun des sous-types de préjugés.



Pratiques exemplaires et leçons apprises l'opposition du type « préjugé »

- N'utilisez jamais les mots « préjugé racial » même si vous avez la conviction que c'est le noyau de l'enjeu.
- Gardez votre calme, ne vous énervez pas et essayez de contenir vos frustrations.
- Acceptez le fait que vous ne pouvez changer les mentalités des gens sur ces questions dont les racines sont profondes.
- Répétez les mêmes messages clés de façon claire.
- Situez-vous d'emblée du côté de la collectivité pour éviter un scénario du type « nous contre eux ».
- Les gens se sentent presque toujours menacés par le changement. Leur réponse est souvent motivée par la crainte. On a le sentiment que les gens se sentent encore plus menacés par les projets à l'intention des personnes à faible revenu.
- Les préoccupations sous-jacentes et la racine de l'opposition ne seront pas tels qu'ils vous empêcheront de convaincre les gens de vous soutenir au moyen de l'information fournie sur le projet.
- Il est illégal de faire un « zonage des gens ».
- Préparez une stratégie juridique.

L'article 25(1) de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies indique que : Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté.



- Parfois, les membres du public sont irrités d'apprendre qu'ils existent des lois pour protéger les sans-abri. Ce sentiment découle parfois de l'attente selon laquelle une personne qui vit actuellement dans un quartier a le droit de déterminer qui d'autre peut y déménager. Cette impression malheureuse alimente parfois la confusion et des conflits douloureux dans la collectivité (ENSP, 2000).
- Il est crucial d'obtenir un soutien politique pour espérer faire accepter le projet par la collectivité. Si les conseillers municipaux locaux sont favorables au refuge proposé dès le départ et qu'ils sont d'ardents défenseurs de la clientèle visée, ils peuvent jouer un rôle utile dans les efforts de sensibilisation de la collectivité à la situation et aux besoins des sans-abri.
- Bien que les préjugés puissent ne pas mener à des faits, il est important de favoriser l'éducation et la sensibilisation par la présentation de faits. Cette crainte ne peut être abordée que par l'éducation, la sensibilisation et le changement.



Analyse des études de cas : Intérêts sous-jacents

Au cours d'une consultation, vous devez être prêt à aborder les enjeux superficiels [reliés à la planification]. Toutefois, une fois ceux-ci résolus, il faut vous préparer à donner suite aux vrais enjeux sous-jacents, aux craintes et aux préoccupations. (Collette Prévost, interview personnelle, 21 juillet 2003).

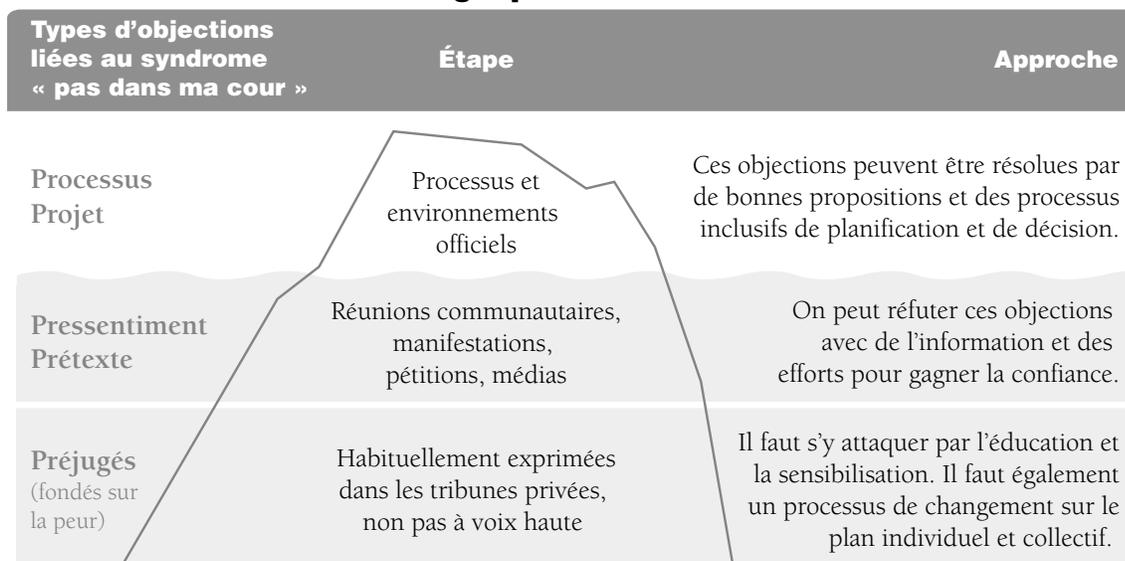
Tel qu'indiqué, on a recensé dans les études de cas cinq types observables liés au syndrome « pas dans ma cour »⁶. Le premier concerne des critiques axées sur le processus et touchant la participation publique, les processus décisionnels et les règlements sur l'utilisation des terrains (situation observée dans 64 % des cas). Le second a trait aux critiques de projet axées sur le caractère physique de la proposition (situation observée dans 36 % des cas). Le troisième type est un genre d'opposition plus subjective qui repose sur les répercussions éventuelles que l'on associe à un projet (situation observée dans 100 % des cas). Vient ensuite au quatrième rang le type « prétexte », qui a davantage à voir avec les conditions préalables ou des expériences antérieures touchant des projets de développement dans la collectivité (situation observée dans 29 % des cas). Enfin, la cinquième forme d'opposition observable est fondée sur des préjugés à l'endroit des occupants proposés du refuge (situation observée dans 43 % des cas).

Une telle catégorisation des préoccupations du type « pas dans ma cour » est utile pour analyser les cas. Elle permet d'évaluer les approches utilisées pour chaque type et de dégager les pratiques exemplaires et les leçons apprises dans chaque cas. Toutefois, l'analyse des cas étudiés permet d'établir clairement une hiérarchie de préoccupations dans chacune des réactions du type « pas dans ma cour ». Autrement dit, bien que les opposants puissent évoquer des préoccupations liées au processus ou au projet, leurs motivations se situent à un niveau plus fondamental. On les considère comme des « enjeux de façade », à savoir des enjeux qui sont des formes acceptables d'opposition dans les tribunes publiques, mais qui ont comme objectif final la prévention du projet proposé. Ces enjeux de façade sont alimentés par des objections sous-jacentes qui ne sont pas exprimées ouvertement parce qu'elles sont perçues comme étant socialement inacceptables. Ces objections sous-jacents ont davantage à voir avec les objections du type « pressentiment » et « préjugé », que nourrit la peur. La métaphore de l'iceberg illustre cette situation.

⁶ Cinq types d'objections types du syndrome « pas dans ma cour » tels que recensés par White & Ashton (1992).



L'iceberg « pas dans ma cour »



Cette métaphore de l'iceberg démontre la hiérarchie des objections liées au syndrome « pas dans ma cour ». Les préoccupations visibles (la pointe de l'iceberg) présentent les problèmes et intérêts immédiats. Toutefois, il vous faut examiner les schémas de comportement et les enjeux sous la surface afin d'enclencher un changement valable et durable. Le recours à la théorie des conflits, à l'examen des faits et à la théorie d'intervention en cas de conflits vous permettra de comprendre qu'il existe des enjeux sous-jacents et de trouver des voies et moyens de les gérer, souvent par mode de résolution.

Lors d'une allocution sur la mise sur pied de la maison d'hébergement du YWCA⁷ à Sudbury, en Ontario, Collette Prévost s'est exprimée en ces termes :

Au départ, les citoyens voulaient se renseigner sur le projet, connaître ses incidences sur le trafic et la valeur des propriétés, savoir comment nous allons résoudre les préoccupations liées à la sécurité, etc. [...] Toutefois, lorsqu'il est devenu évident, vers la fin de la réunion, que ce projet serait mis en branle, les voisins en sont venus aux réels enjeux derrière le syndrome « pas dans ma cour » : la peur, les préjugés de classe et l'élitisme. Une fois résolus les enjeux rationnels qui sont en surface (sécurité, trafic), les gens devenaient plus descriptifs et posaient des questions du genre : Leurs enfants vont-ils aller à nos écoles? Combien d'hommes verra-t-on surgir dans le quartier? Quel arrêt d'autobus vont-ils utiliser? Certains voisins ont indiqué qu'ils ne souhaitaient pas que leurs enfants soient témoins de violence envers les femmes. En bout de ligne, l'argumentation était qu'ils ne voulaient pas ces femmes et les enjeux de violence familiale « dans la figure ». « Ne les mêlez pas à nous et à nos enfants dans notre environnement social, ne les amenez pas dans nos vies ». Par suite de la réunion, des conversations individuelles ont pris place. Le ton de ces conversations était beaucoup plus positif, sympathique et constructif. Cependant, on a également surpris un échange de propos entre quelques voisins dans la salle de bains qui était remplis d'une fureur incroyable. J'ai remarqué qu'il y avait évidemment un niveau voulu de retenue dans la salle. (Collette Prévost, entrevue personnelle, 21 juin 2003).

⁷ See the YWCA Case Study Profile in Appendix A for greater detail on the project.

**La pointe de
l'iceberg :
Surmonter les
préoccupations
du type « proces-
sus » et « projet »**

Les préoccupations du type « processus » et « projet » sont les plus faciles à résoudre. Par définition, ce sont des préoccupations auxquelles on réserve un bon accueil dans un processus de planification urbain. Toutefois, l'analyse démontre que, dans bien des cas, ces objections masquent souvent des questions et des craintes, et elles ne seraient présentées que dans une tentative pour bloquer les projets. Cet état de choses s'observe lorsque les citoyens maintiennent leur opposition une fois que leurs objections tangibles (« de façade ») ont été résolues avec succès, et qu'on a démontré la validité du projet selon le plan communautaire et un engagement actif dans le processus. La logique par déduction et l'expérience humaine nous apprennent qu'une raison sous-tend leur opposition continue.

Tel que l'illustre la métaphore de l'iceberg et le confirme l'analyse des études de cas, si les seuls enjeux superficiels sont pris en compte, l'auteur du projet sera surpris de constater que l'opposition persiste. L'étude du cas de la maison Sojourn illustre bien qu'il ne suffit pas d'aplanir les difficultés en surface. Une fois que les opposants ont compris que le projet serait mis en branle, on les a officiellement mis à contribution dans l'élaboration du projet et consultés sur la conception de l'immeuble. Ils ont également joué un rôle dans l'élaboration de certaines de ces politiques opérationnelles. Toutefois, dès qu'un nouvel arrêté municipal a été adopté, les mêmes organisations ont vu une nouvelle occasion se présenter et ont porté en appel devant le comité provincial municipal la décision de la ville, qui exemptait la maison Sojourn de l'application de cet arrêté de loi.

Néanmoins, comme le laisse entendre la théorie de Lind et Tyler sur la psychologie sociale de la justice procédurale, plus vous mettez à contribution les gens dans le processus, plus vous leur donnez l'occasion de s'exprimer, et plus vous les écoutez, plus ils seront satisfaits du résultat quel qu'il soit. Selon cette théorie, les gens utilisent un sentiment de justice procédurale subjective comme procuration pour accepter le résultat. Ce que les parties à un conflit considèrent comme juste dépend de leurs perceptions subjectives de la procédure et du résultat plutôt que de tout avantage objectif remporté. Par ailleurs, si les attentes subjectives des parties à un conflit ne sont pas satisfaites, celles-ci éprouveront un sentiment d'insatisfaction à l'égard du processus et des résultats. En termes simples, les gens sont aussi intéressés au processus qu'ils le sont aux résultats du processus. À vrai dire, Lind et Tyler démontrent que les gens seront plus enclins à accepter des résultats négatifs et/ou des règlements défavorables, et ils font état d'une amélioration dans les relations à long terme entre les parties à un conflit si la procédure est perçue comme étant équitable.



Selon cette logique, il faut donc permettre aux gens de participer aux processus publics existants. De ce fait, le système doit être établi de manière à ce qu'on soit prêt à aborder toutes leurs préoccupations légitimes, particulièrement si ces préoccupations améliorent le projet. Si une proposition est conforme au zonage actuel ou aux régimes de planification communautaire, ou si on peut avec succès le faire admettre comme exception, alors le projet devrait se réaliser de plein droit. Si l'opposition vise la conception ou la politique du projet, alors il faudrait intégrer les objections crédibles et utiles dans la proposition de projet. Le facteur clé à ce niveau « adulte » du cycle d'opposition « pas dans ma cour » est de faire en sorte que le conseil municipal (ou les décideurs) soient au fait de ces paramètres de manière à ne pas ployer sous la pression des préoccupations des commettants fondées sur des peurs mal étayées ou des préjugés.

Si les opposants demeurent mécontents du processus et du résultat à cette étape, ils peuvent alors en appeler des décisions de la ville devant les autorités provinciales, et ils atteindront le but qu'ils recherchent, soit retarder les projets ainsi qu'empêcher peut-être leur mise en œuvre. Ils peuvent survivre à bien des organisations qui sont souvent composées de bénévoles communautaires ou d'organismes charitables, lesquels n'ont pas les ressources, les capacités et le temps pour donner suite à ces appels. Afin d'éviter l'escalade des conflits à ce niveau, il faut donner suite aux objections faites à la planification et aux processus, et les opposants doivent être satisfaits du processus et du résultat. Comme l'ont indiqué Lind et Tyler, la satisfaction à l'égard du processus et du résultat pourra être obtenue par le biais du sentiment de satisfaction des opposants et de la justice procédurale. Pour y parvenir selon cette théorie et certains des cas examinés, il faut mettre les opposants à contribution dans le processus, et ce de manière valable. D'autres cas, comme celui de la maison Sojourn, nous ont toutefois appris qu'il ne s'agit pas là d'une solution garantie. Afin de vraiment surmonter l'opposition du type « pas dans ma cour », il faut résoudre les problèmes sous-jacents liés aux craintes et aux préjugés.



**Sous la surface :
Surmonter
l'opposition
du type
« pressentiment »**

L'opposition du type « pressentiment » qui s'inscrit dans le syndrome « pas dans ma cour » montre également une hiérarchie du genre lorsqu'une opposition durable et parfois enflammée continue à exister même après que des renseignements documentés, des témoignages et des opinions d'expert aient contredit leurs opinions. Les oppositions du type « pressentiment » ou oppositions subjectives les plus courantes observées dans les études de cas incluent des préoccupations sur la sécurité, la baisse de la valeur des propriétés, un trafic accru et une perte du caractère global du quartier. Ce sont là des préoccupations sur les répercussions éventuelles et perçues de la proposition de logement, mais dans la plupart des cas, il est possible de les réfuter ou de les contrer au moyen de preuves.

À titre d'exemple, on a recensé dans la plupart des cas étudiés des préoccupations de la part des voisins à l'égard d'une baisse de la valeur des propriétés. Toutefois, plusieurs études ont été menées pour vérifier s'il y avait réellement un rapport entre la valeur des propriétés et la mise en œuvre de logements pour gens à faible revenu ou des refuges pour sans-abri, et aucune de ces études n'a permis d'établir un lien clair. (Cummings & Landis, 1993). La valeur des propriétés est essentiellement déterminée par la condition de la propriété à vendre et d'autres forces plus vastes et complexes, comme le développement global dans le secteur et la prospérité. On a découvert que l'emplacement des installations d'hébergement pour les personnes et les familles sans abri n'a pas d'incidence marquée sur les conditions qui touchent les valeurs de la propriété (Non Profit Housing Association of Northern California (ENSP, ND).

Le crime et la sécurité constituent la seconde préoccupation de type « pressentiment » soulevée dans les études de cas. Le crime et la sécurité deviennent un élément du syndrome « pas dans ma cour » lorsque les voisins ont le sentiment que la sécurité et l'intégrité de leurs collectivités seront compromises avec la venue d'individus menaçants dans leur environnement. Ainsi, les voisins se plaignent fréquemment du fait que le taux de criminalité dans le voisinage augmentera et que leur sécurité personnelle sera mise en péril à cause de l'installation d'hébergement. La plupart de ces craintes sont fondées en bout de ligne sur des stéréotypes à l'égard des sans-abri à venir, à savoir des citoyens éventuels. Bien que les taux d'arrestation parmi la population de sans-abri soit généralement plus élevés que parmi la population dans son ensemble, leur lien au crime a été exacerbé, du moins en partie parce que ces personnes n'ont pas été en mesure d'accéder à des niveaux de soutien pertinents. Étant donné que les gens sans abri vivent leur vie dans des lieux publics, les comportements quotidiens qui se dérouleraient normalement dans le privé peuvent être considérés comme criminels lorsqu'ils ont lieu au vu et au su de tous (comme dormir, boire et uriner) (Dear & Wilton, 1996). Malgré le peu d'études effectuées à ce jour sur le lien entre l'activité criminelle et l'emplacement des installations d'hébergement pour sans-abri, celles dont on dispose démontrent que ces préoccupations n'ont aucun rapport avec la réalité et les expériences des installations communautaires destinées aux sans-abri (Dear & Wilton, 1996).



Une autre objection du type « pressentiment » dont les gens font fréquemment état évoque les « intérêts supérieurs » de la clientèle, à savoir le manque de soutien envers la désinstitutionnalisation du système de refuges, ou la conviction que le quartier ne convient pas aux clients. Toutefois, comme le concluaient les auteurs d'une récente étude menée sur les groupes manifestant le syndrome « pas dans ma cour » :

Une analyse consciencieuse du compte rendu textuel et des motifs évoqués par les citoyens peut révéler qu'il ne s'agit pas tant d'une opposition pure et simple aux politiques de désinstitutionnalisation et d'intégration sociale que des expressions à fleur de peau de leur ignorance, de leur peur, de leur méfiance et de leur aversion pour ces « étrangers » vivant dans leur environnement (Kim, 2000, 1).

À son niveau le plus fondamental, le syndrome « pas dans ma cour » peut être considéré comme une réaction contre le changement non souhaité ou mal connu. Comme le souligne Marcus (2000), tout processus de changement à l'échelon individuel, collectif, organisationnel, communautaire ou sociétal comporte des conflits inhérents. Parallèlement, tout processus de résolution de conflit, ajoute-t-il, entraîne une certaine forme de changements entre les parties en conflit ou au sein même de ces parties.

Les changements apportés aux caractéristiques physiques ou sociales d'un quartier peuvent modifier la dynamique sociale et économique du quartier, ce qui risque d'être vu comme une menace. L'insécurité exprimée par les citoyens dans bon nombre des cas étudiés, comme l'indiqueraient les théories fondées sur les besoins, est une source de conflit fondamentale (Brown, 2000). Les gens reviennent à leurs émotions territoriales et fondées sur la peur lorsqu'ils se sentent menacés par des choses sur lesquelles ils n'ont aucune prise. À cet égard, une réaction du type « pas dans ma cour » est simplement une tentative pour éliminer la menace perçue et rétablir le statu quo (White & Ashton, 1992).

S'appuyant sur la discipline théorique de la psychologie sociale, Fisher (1993) tente d'intégrer la compréhension des processus individuels à la connaissance des processus sociaux pour saisir et résoudre de façon constructive les conflits entre les groupes. Selon Fisher, les réels conflits d'intérêts, de valeurs, de besoins ou de pouvoir engendrent des conflits entre les groupes. Pour la plupart des gens, le domicile représente un lieu de sécurité, qu'elle soit d'ordre physique, social ou économique. Par conséquent, il est probable que de forts sentiments protectionnistes se manifesteront contre tout ce qui semble menacer ce souci ou besoin de sécurité (White & Ashton, 1992).



Maslow (1971) affirme que l'homme a fondamentalement besoin d'être et de se sentir en sécurité.

Le processus ici pose essentiellement la question de savoir ce dont les gens ont universellement besoin. Il existe, me semble-t-il, quantité de preuves selon lesquelles les choses dont les gens ont fondamentalement besoin en tant qu'êtres humains sont réduites. Ce n'est pas très compliqué. Premièrement, ils ont besoin de se sentir protégé et en sécurité, d'être pris en charge lorsqu'ils sont jeunes de manière à éprouver de la sécurité. Deuxièmement, ils ont besoin d'un sentiment d'appartenance, un certain genre de famille, de clan, de groupe ou de quelque chose dont ils font partie et à quoi ils ont l'impression d'appartenir de plein droit. Troisièmement, ils ont besoin de sentir que des gens ont de l'affection pour eux, qu'ils valent la peine d'être aimés. Et quatrièmement, ils doivent éprouver du respect et de l'estime. Et c'est à peu près tout... (Maslow, 1971).

Le sentiment correspondant opposé sera donc la peur – de l'inconnu, du changement, de n'avoir aucune appartenance, de ne pas être respecté, des étrangers. La peur est un facteur de motivation très puissant, elle réunit les gens, nourrit une grande partie du syndrome « pas dans ma cour » et doit être prise en compte si l'on veut surmonter ce syndrome.



Aller au fond des choses : Surmonter l'opposition fondée sur les préjugés

L'opposition fondée sur les préjugés n'a pas été exprimée dans les tribunes publiques, mais elle était implicite dans bon nombre des études de cas et sous-tendait, selon les évaluations, certaines autres questions « de façade ». À titre d'exemple, dans le cas de la maison de transition d'Ottawa, l'opposition était publiquement fondée sur de solides principes de planification, sauf que dans les faits, les promoteurs du projet ont évalué qu'elle s'appuyait plutôt sur une peur à l'égard de l'utilisateur final du projet proposé. Dans ce cas, l'immeuble était déjà en place, on ne prévoyait apporter aucune modification à son aspect extérieur, le même nombre de gens allait résider dans l'endroit et la clientèle resterait la même, à savoir des femmes. Par conséquent, toutes les variables demeuraient constantes, sauf que les femmes vivant dans l'installation ne seraient plus des religieuses, mais plutôt des femmes à faible revenu ou sans abri. On en a donc déduit que l'opposition était fondée sur des préjugés à l'égard du niveau de revenu des occupantes prévues.

Stein (1996) prétend que les enjeux qui sous-tendent le syndrome « pas dans ma cour » ne sont pas officiellement exprimés parce qu'ils posent un dilemme moral pour bon nombre de personnes.

Entre les klaxons de l'individualisme et de la responsabilité sociale, bon nombre de citoyens sont aux prises avec un dilemme moral impossible à résoudre lorsqu'il s'agit de la création de logements abordables. L'idée de soutenir de tels logements peut choquer leur engagement moral à l'égard de l'autonomie, mais le fait de s'opposer aux logements abordables violerait leur devoir éthique qui consiste à aider les faibles (Stein, 1996).

Selon Stein, lorsque les voisins crient : « Pas dans ma cour! », ils se sentent parfois coupables de violer leurs propres normes éthiques de sacrifice et de charité. Cette culpabilité déclenche souvent la colère, qui sera dirigée vers le promoteur de projet parce qu'il a déclenché cette lutte morale en eux et les sentiments terribles qu'ils éprouvent. (Stein, 1996). La meilleure chose que l'on puisse souhaiter est une collectivité compatissante, informée et sensibilisée, qui reconnaîtrait le problème d'itinérance et accueillerait favorablement la solution. Malheureusement, ce n'est pas souvent le cas, particulièrement lorsque la solution proposée se situe trop près de notre domicile. La peur alimente une grande partie des préjugés recensés dans les études de cas. Bien que les préjugés puissent ne pas mener à des faits, il est important de favoriser l'éducation et la sensibilisation par la présentation de faits. On peut contrer ces craintes et préjugés par des activités de sensibilisation et d'éducation ainsi qu'en mettant les opposants à contribution dans le processus. Ce n'est que lorsque les activités et leur clientèle deviennent partie intégrante d'une collectivité que l'on parvient à une réelle acceptation communautaire.

Si l'organisation peut surmonter l'opposition par l'entremise de comités de planification urbaine et de comités provinciaux municipaux (au besoin), elle obtient l'autorisation légale de mettre en œuvre le projet. Si l'organisation souhaite négocier une acceptation communautaire approfondie et durable, il lui faut trouver des stratégies pour les tâches liées aux relations communautaires continues, l'éducation et la sensibilisation publique. Dans un monde idéal, cela pourrait frayer la voie à des propositions futures.



Conclusion

Le syndrome « pas dans ma cour » implique une hiérarchie de préoccupations et d'enjeux. Étant donné que vous ne pouvez séparer d'entrée de jeu l'opposition constructive des types d'opposition coercitive sans mettre en péril le processus démocratique, il faut prendre en considération chaque niveau d'opposition et mettre les opposants à contribution dans le processus.

Le syndrome « pas dans ma cour » découle d'un manque de participation de certains intervenants dans le processus, de leur manque de connaissances et de leur crainte de la menace perçue à l'égard de la proposition de projet. Ces enjeux sous-jacents doivent être intégrés dans les étapes de planification et de conception des projets. Les intervenants doivent être amenés à participer au processus pour atteindre des résultats satisfaisants, qu'il s'agisse d'objectifs substantiels, d'objectifs de satisfaction, ou les deux. Fondamentalement, le fait de s'attaquer au syndrome « pas dans ma cour » consiste à apporter des changements valables. Les enjeux sous la surface sont au cœur de l'opposition du type « pas dans ma cour ». Une stratégie d'intervention efficace doit porter sur tous les niveaux d'opposition.

En axant sa stratégie d'intervention dans le cadre de l'INSA sur les préoccupations apparentes et sous-jacentes des intervenants, le gouvernement du Canada applique ce que Burton et Dukes (1990) appellent la « provention ». Ce terme récemment adopté signifie que l'on va aux sources du conflit pour prendre des mesures permettant d'éviter tel conflit, ce qui implique également des modifications apportées aux institutions et aux politiques sociales, au lieu de se contenter de prévenir les conflits par des menaces dissuasives ou la répression. Cette approche transcende l'application de processus de résolution des différends et des conflits. Même si ces approches sont une tentative pour aller au cœur du problème, les approches traditionnelles n'empêchent habituellement pas un autre cas du même type de se produire.

La « provention », en tant que prolongement de résolution analytique des conflits, est le processus par lequel on généralise et traduit en politiques des constatations théoriques et empiriques concernant des cas conflictuels particuliers. En analysant le passé et en prévoyant l'avenir, on applique des processus décisionnels visant à éliminer les sources de conflits et de différends du genre (Burton & Dukes, 1990).



Recommandations : Le rôle de l'initiative nationale pour les sans-abri

Dans l'esprit de la « prévention », il faut concevoir des systèmes ou des méthodes pour réduire, gérer et peut-être prévenir la manifestation du syndrome « pas dans ma cour », ainsi que pour intégrer ces systèmes ou méthodes dans les phases de planification et d'élaboration des projets s'inscrivant dans l'INSA. Ces méthodes visent à aider les groupes communautaires et les fournisseurs de services à éviter des négociations et confrontations (souvent coûteuses) et les retards connexes bien avant que le syndrome « pas dans ma cour » ne connaisse une escalade pour devenir une force puissante nécessitant des ressources qui, autrement, seraient consacrées aux personnes et aux familles sans abri. Il est également souhaitable que les pratiques exemplaires et les leçons apprises à la faveur de l'analyse des études de cas deviennent une ressource valable pour soutenir les groupes communautaires et les fournisseurs de services pouvant être aux prises dans l'avenir avec ce syndrome.

Voici un ensemble de recommandations pratiques à l'intention du gouvernement du Canada pour gérer, prédire et prévenir le syndrome « pas dans ma cour » dans l'avenir.

- S'assurer que l'approbation des projets d'immobilisation dans le cadre de l'INSA soit conditionnelle : 1) à un zonage approprié et à l'approbation de permis; 2) à la poursuite d'un processus de consultation communautaire et à la manifestation d'un soutien communautaire afin de réduire les risques auxquels s'expose le gouvernement du Canada en réalisant des investissements.
- Exiger d'une entité communautaire ou d'un comité de planification de contrôler les projets d'immobilisation pour favoriser des interventions tôt dans le projet ainsi que des activités de lobbying et de sensibilisation publique afin de réduire au minimum le syndrome « pas dans ma cour ».
- Prolonger au besoin les délais de financement des projets visés par l'INSA dans le cas des collectivités aux prises avec des conflits liés au syndrome « pas dans ma cour ».
- S'assurer que l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri (IBIEF) comporte des dispositions permettant de prolonger le délai permis pour le transfert des propriétés dans les cas où surviennent des retards en raison d'une manifestation du syndrome « pas dans ma cour ».



- Mettre à la disposition des collectivités aux prises avec le syndrome « pas dans ma cour » des ressources financières et des experts-conseils.
- S'assurer que les collectivités jouissent des connaissances et des soutiens voulus pour réaliser des stratégies d'engagement communautaire qui sont efficaces.
- Élaborer des outils et des ressources pour développer les capacités communautaires afin de s'attaquer au besoin au syndrome « pas dans ma cour ». De tels outils pourraient inclure :
 - L'élaboration et la prestation d'ateliers sur le syndrome « pas dans ma cour » afin que les collectivités puissent surmonter ce syndrome.
 - La conception d'outils pour aider les collectivités à élaborer des stratégies visant à : mener des campagnes de sensibilisation du public à l'égard de l'itinérance; mettre les médias à contribution; faire pression auprès des responsables locaux; contrer les préoccupations liées au syndrome « pas dans ma cour » (p. ex. la valeur des propriétés et autres questions du genre); présenter la situation au conseil de ville et/ou aux comités provinciaux municipaux.
- Offrir des programmes de formation à l'intention des décideurs sur la façon de donner suite aux oppositions du type « pas dans ma cour ».
- Faire en sorte que les groupes communautaires se transmettent les pratiques exemplaires et les leçons apprises.



Références

- Brown, R. (2000). *Group Processes* (2e édition). Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers. (Document original publié en 1988).
- Burningham, K. (2000). Using the Language of NIMBY: A Topic for Research, Not an Activity for Researchers. *Local Environment Vol. 5, Issue 1*.
- Burton, J. (1990). *Conflict Resolution and Provention*. Macmillan: London.
- Burton, J. & Dukes, F. (1990). *Conflict: Practices in Management, Settlement and Resolution*. Macmillan: London.
- Canada Mortgage and Housing Corporation. (2001, December 12). *NIMBY Workshop Material: Case Study Summaries and Recommendations*. CMHC: Ottawa.
- Chung, A. (2002, August 31). 'We don't want you people here'. *The Toronto Star*, A12.
- Cummings, P. & Landis J. D. (1993). *Relationships between affordable housing developments and neighbouring property values: An analysis of BRIDGE Housing Corporation developments in the San Francisco Bay Area*. Working Paper 599. Institute of Urban and Regional Development: University of California at Berkeley.
- Campaign for a New Community (CNC). (ND). *Community Relations Handbook*. Extrait en mai 2003 de www.bettercommunities.org/index.cfm?method=commrelationshandbook.
- Daniel Yankelovich Group. (1990). *Public Attitudes Toward People with Chronic Mental Illness*. Robert Wood Johnson Foundation: Princeton.
- Dear, M. (1992). Understanding and Overcoming the NIMBY Syndrome. *Journal of the American Planning Association, Vol. 58, Issue 3*.
- Dear, M. & Wilton, R. (1996, January). *Community Relations: A Resource Guide*. Extrait en avril 2003 de www.bettercommunities.org/index.cfm?method=nimby13.
- Fisher, T. (1993, September). NIMBY: 'Not-in-my-backyard' has become an all-too-common response to affordable housing. *Progressive Architecture*.
- Kim, D. (2000, May). 'Another Look at the NIMBY Phenomenon.' *Health and Social Work, Vol. 25, Issue 2*.
- Leedy D. & Ormrod, J. (2001). *Practical Research: Planning and Design (7th ed.)*. Prentice-Hall: New Jersey.
- Lind, A. & Tyler, T. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. Plenum Press: New York.
- Marcus, E. (2000). *Change Process and Conflict*, Jossey-Bass & E.C: San Francisco.
- Maslow, A.H. (1971). *The Farther Reaches of Human Nature*. Viking Press: New York.



Moore, E. & Skaburskis, A. (2002). *Coûts du logement et revenu au Canada : dimensions sociales et géographiques*. Rapport demandé par Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

Nations Unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Extrait en juillet 2003 de <http://www.un.org/Overview/rights.html>.

Non-Profit Housing Association of Northern California (NHP). (October 2000). *Siting of Homeless Housing and Services: Best Practices for Community Acceptance*. Extrait en mai 2003 de www.nonprofithousing.org.

Non Profit Housing Association of Northern California (NHP), (ND). *Why Affordable Housing Does Not Lower Property Values*. Extrait en mai 2003 de www.nonprofithousing.org.

Piat, M. (2000, May). 'The NIMBY Phenomenon: Community Residents' Concerns about Housing for Deinstitutionalized People.' *Health and Social Work*, Vol. 25, Issue 2.

Plotkin, S. (1987). *Keep Out: The Struggle for Land-Use Control*. University of California Press: Berkeley.

Plunkett, T.J. (1989, July). "Municipal Administration", Municipal Canada Digest: Overviews, Subject Outlines and Provincial Synopses. Policy Research Services, Municipal Services Branch, Alberta Municipal Affairs.

Rose, J.B. (1993) 'A Critical Assessment of New York City's Fair Share Criteria.' *Journal of the American Planning Association*, Vol. 59.

Stein, D. (1996, November/December). The Ethics of NIMBYISM. *Journal of Housing & Community Development*, Vol.53, Issue 6.

Taylor, S.M and Dear M. (1981). Scaling Community Attitudes Toward the Mentally Ill. *Schizophrenia Bulletin*, 7.

Takahashi, L. M. (1998). Homelessness, AIDS and Stigmatization: The NIMBY syndrome in the United States at the end of the Twentieth Century. Clarendon Press: Oxford.

Weisberg, B. (1993). One City's Approach to NIMBY: How New York City Developed a Fair Share Siting Process. *Journal of the American Planning Association*, Vol. 59.

White, J. & Ashton, B. (1992). *Meeting Housing Needs and the NIMBY Syndrome*. Rural and Small Town Research and Studies Program, Department of Geography, Mount Allison University: Sackville, New Brunswick.

Wolch, J. & Dear, M. (1993). *Malign Neglect: Homelessness in an American City*. Jossey-Bass Publishers: San Francisco.

Wolsink, M. (1994, June). Entanglement of Interests and Motives: Assumptions behind NIMBY. *Urban Studies*, Vol. 31, Issue 6.



Visitez notre site Internet au : <http://www.sans-abri.gc.ca>

